



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Aplicación de los factores psicosociales para la  
evaluación del riesgo, en la prevención y control en una  
organización textil**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**AUTOR**

**Jhanns FLORES SANCHEZ**

**ASESOR**

**Eduardo RAFFO LECCA**

**Lima, Perú**

**2017**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Flores, J. (2017). *Aplicación de los factores psicosociales para la evaluación del riesgo, en la prevención y control en una organización textil*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



428  
80

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## ACTA N°002-DAcad-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **Jueves 16 de Marzo de 2017**, a las 17:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“APLICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA LA  
EVALUACIÓN DEL RIESGO, EN LA PREVENCIÓN Y CONTROL EN  
UNA ORGANIZACIÓN TEXTIL”**

Que presenta el Bachiller:

**FLORES SANCHEZ JHANN**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 18:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido aprobado por unanimidad con la calificación promedio de Dieciséis lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 16 de Marzo del 2017

ING. ARROYO SALAZAR JORGE HUGO OMAR  
Presidente

MENDOZA ALTEZ EDGARDO AURELIO  
Miembro

ING. CAMPOS CONTRERAS CÉSAR  
Miembro

ING. RAFFO LECCA EDUARDO ELISEO  
Asesor

---

La presente Tesis está dedicada a mis padres, porque ellos  
siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos  
para hacer de mí una mejor persona.

A mi hermano, por sus palabras y  
compañía. A mis abuelos, que aunque ya no estén físicamente  
conmigo, sé que desde el cielo siempre me cuidan y me guían para  
que todo salga bien.

A mi pareja, Lucero, por su aliento confianza y amor.

Gracias!

---

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO 1:**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
1.1 Generalidades	7
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Justificación	12
1.4 Importancia de la investigación	15
1.5 Limitaciones de la investigación	16
1.6 Objetivos de la investigación	18
1.7 Hipótesis	18
1.8 Operacionalización de las variables	19

### **CAPÍTULO 2:**

<b>MARCO TEORICO</b>	<b>20</b>
2.1 Introducción	20
2.2 Normativa	28
2.3 Factores psicosociales	32

### **CAPÍTULO 3:**

<b>APLICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</b>	<b>39</b>
3.1 Bases teóricas	39
3.2 El proceso de la evaluación	42
3.3 La empresa	65
3.4 Desarrollo de la evaluación	66
3.5 Resultados de la evaluación	70

### **CAPÍTULO 4:**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	84
4.1 Conclusiones	84
4.2 Recomendaciones	85

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

# INTRODUCCIÓN

La globalización, es más que globalización económica, es su motor y su fin último; a través de las políticas de este ámbito de la estructura social, se exigen e implantan rigurosos ajustes sobre la seguridad social, el empleo, la educación y sobre el sistema público de salud, lo cual ha ocasionado deterioro de la calidad de vida en los países del tercer mundo.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como: “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

La psicología, es la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social.

Producto de la Ley 29783 publicada el 20 de agosto de 2011, se establece el nuevo marco legal para la prevención de riesgos laborales aplicable a todos los sectores económicos y de servicios, donde, la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece que los ministerios deberán adecuar sus reglamentos



sectoriales de seguridad y salud en el trabajo a la mencionada Ley.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones psicológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

La aplicación de Prevención de Riesgos Laborales en el campo psicosocial, se realizó para la organización textil Tres Estrellas, y se aplica a todos sus contratos.

El trabajo pretende abordar brevemente estas cuestiones fundamentales desde los fundamentos en la investigación y la práctica profesional de la Psicología de la seguridad y salud ocupacional y de la Psicometría, señalar algunas tendencias y también algunos peligros, estimular la reflexión y promover un espacio de reflexión y encuentro sobre esta temática en la que es importante que se contribuya a elaborar un lenguaje común entre el necesariamente y acertadamente pluridisciplinar colectivo de los técnicos en prevención.

# **Capítulo I**

## **Planteamiento del problema**

### **1.1 Generalidades**

La Prevención de Riesgos Laborales o PRL en las organizaciones se ha convertido en uno de los principales retos de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), en nuestro país.

El gobierno del Perú ha realizado nuevas modificaciones al marco normativo, tanto la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Reglamento de la Ley 29783 el DS 005-2012-TR; incidiendo en destacar este aspecto como uno de los elementos claves para reducir los índices de siniestralidad.

La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley SST o LSST), tiene como objetivo promover una cultura de Prevención De Riesgos Laborales en el país, el que se incide desde el Artículo 1 Ley SST.

Con la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (vigente desde el 2011), en el Perú se establece el nuevo marco legal para la PRL aplicable a todos los sectores económicos y de servicios. En la Primera Disposición Complementaria Final de la LSST, se establece que los ministerios

deberán adecuar sus reglamentos sectoriales de SST a la mencionada Ley. En Julio de 2014 se publica la Ley 30222, denominada Modificatoria de la ley 29783.

En los momentos actuales, la importancia de una correcta Gestión de la SST es evidente. Las organizaciones ya no son ajenas al impacto que producen los riesgos laborales, por lo que intentan minimizar el impacto de la actividad que desarrollan.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Determinación del Problema**

Dado que la misión de las organizaciones es la creación de valor en sus bienes y servicios que producen, los objetivos van encaminados a este fin. Las organizaciones no solo están conformadas por las actividades de producción, sino también por las administrativas. Entonces, las organizaciones trabajan hacia el cumplimiento de objetivos paralelos: los de producir bienes y servicios y los administrativos; los objetivos de producir bienes y servicios se plasman en las actividades laborales, mientras que los administrativos se reflejan en la gestión de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros.

La Seguridad se ocupa de los efectos agudos de los riesgos, es decir, de los accidentes y la Salud en el Trabajo se ocupa de los efectos crónicos de los riesgos, las enfermedades ocupacionales. La Salud en el Trabajo es entendida

como la salud del trabajador en su ambiente de trabajo. Este concepto es mucho más amplio, pues no sólo comprende la salud ocupacional en el trabajo in situ, sino también la salud del trabajador fuera de su ambiente laboral. Por ello la salud del trabajador considera no sólo los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, lo hace además con las patologías asociadas al trabajo y a las derivadas de su vida fuera de su centro de labores.

El trabajo en los momentos actuales, lejos de constituir exclusivamente un medio de subsistencia, constituye un importante elemento de valoración social y de desarrollo de su actividad creadora, constituyéndose en derecho y un deber de la persona (J. Cortés Díaz, 2012).

El medio laboral ha evolucionado en los últimos lustros, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc., ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental en las tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Y la innovación tecnológica constituye un factor determinante en la

evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de la competitividad empresarial.

El entorno del trabajo y la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, burnout o mobbing.

Los factores de riesgos psicosociales, se originan por diferentes aspectos del ambiente y organización del trabajo. Cuando se producen, tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo. El estrés (un riesgo moderno en un esquema de trabajo tradicional) y la violencia laboral son los más comunes.

El trabajo, por medio de las modificaciones ambientales o condiciones de trabajo, ejerce sobre la persona una gran influencia.; pudiendo llegar a la pérdida del equilibrio de la salud y originar las llamadas patologías del trabajo y sus consecuentes daños derivados del mismo.

Los riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la PRL, siendo las otras áreas: la ergonomía, la seguridad, la higiene y la medicina ocupacional.

Se ha afirmado que los riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, y que un 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías. Además se ha señalado que el 30 % de los trabajadores europeos sufre estrés laboral, pero hay que tener en cuenta que con frecuencia, bajo el amplio paraguas del diagnóstico de estrés laboral, no sólo se contempla el estrés laboral, sino también el burnout y el mobbing lo que ha generado cierto grado de confusión. Aun así, los datos europeos constatan que el 9% de los trabajadores han manifestado sentirse afectado de mobbing, un 20% de europeos sufre el síndrome de burnout y un 22% padece algún tipo de estrés laboral, aunque las estadísticas suelen diferir (Mansilla, F., 2000).

De todo lo expuesto se tienen las siguientes relaciones: Las condiciones psicosociales tienen su efecto en la salud mental y emocional. Estas a su vez están relacionadas con la seguridad, e inciden en la productividad, calidad y sostenibilidad de la organización.

La presente investigación tiene como objetivo aplicar los factores psicosociales para la evaluación del riesgo, para la mejora continua a la Prevención y Control de la Salud en la organización textil, a través de un diagnóstico sistémico de la situación de prevención de riesgos desde el punto de vista organizacional que incluya los efectos de riesgos más evidentes. Esto es, identificando y caracterizando la problemática o diagnóstico del

funcionamiento de la SST e identificando las principales instancias que ejecutan acciones para la solución de la problemática en riesgos, en el contexto de la propuesta de la Prevención de Riesgos Laborales.

### **1.2.2 Formulación del Problema**

#### **Problema General**

- ¿La aplicación de los factores psicosociales para la evaluación del riesgo, incrementan la eficiencia en la prevención y control de la Salud en la organización textil?

#### **Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el diagnóstico organizacional de la situación de Prevención de Riesgos Laborales Psicosociales (PRL PSICO)?
- ¿Cómo mejorar la prevención y control de la salud en términos Psicosociales?

## **1.3 Justificación del Problema**

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783 (2011), en el Principio I: Principio de Prevención, dice: que el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Por otro lado el empleador debe considerar factores sociales, laborales y biológicos.

En el Principio IX: Principio de Protección, dice: los trabajadores tienen derecho a que el estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo

dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.

El artículo 5º de la Ley N° 27711, Ley del MTPE, señala que el Sector Trabajo tiene como atribuciones definir, concertar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar la política de higiene y seguridad ocupacional, y establecer las normas de prevención y protección contra riesgos ocupacionales que aseguren la salud integral de los trabajadores, en aras del mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Las autoridades de la organización, constituye un elemento esencial en su desarrollo.

La realización de un diagnóstico en PRL en el tema de Factores y Riesgos Psicosociales en la organización permitirá tener comprensión de:

- El conocimiento del estado en SST de la organización, del cual se defina una correcta política de Seguridad y Salud que haga posible el desarrollo de los procesos.
- La identificación de aquellas incidencias de riesgos que afectan a la entidad, con el objetivo de subsanarlas.
- Conocer el cumplimiento de la legislación en SST aplicable.
- Proporcionar a la organización un punto de arranque para la ejecución y establecimiento de actuaciones en SST en su ámbito (proyectos, estudios, organización interna).



## **JUSTIFICACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La prevención de los accidentes humanos y materiales, así como la promoción de la seguridad en su concepto más amplio, ha sido desde sus inicios, uno de los objetivos de las organizaciones en el mundo entero.

La organización estará en condiciones de crear espacios para una nueva cultura de Prevención de Riesgos e Higiene que coopera y comparte información y que estimula la toma de decisiones y la corresponsabilidad en la gestión de la Seguridad de sus colaboradores.

## **JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá que la organización defina políticas para potenciar las relaciones de cooperación entre los miembros de la comunidad e incrementará la implicación y responsabilidad de cada uno de ellos en la buena gestión en SST; implantando de una u otra forma la participación de la comunidad entera, de tal manera que se puedan sentir partícipes del Sistema de Gestión.

## **JUSTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá a las autoridades en todos sus niveles y modalidades, asumir un compromiso serio y responsable para enfrentar la problemática en Seguridad y Salud institucional con la finalidad de caminar hacia un espacio solidario, equitativo, austero y

ambientalmente saludable, a través de la participación y del consenso de la comunidad, contribuyendo eficientemente al desarrollo sostenible del entorno.

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, busca un enfoque integral de los procesos que nos permitirá el mejor uso de los recursos, simplicidad en el manejo de los procesos, y aumentar la rentabilidad, dentro de un proceso de mejora continua.

### **JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA**

La existencia de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá incluir la dimensión de Seguridad y Salud en la toma de decisiones para planificar y priorizar a corto, mediano y largo plazo los presupuestos de la organización, de forma que estos sean invertidos para generar instancias que se encarguen de la implementación y cumplimiento de su política basada en un Sistema de Gestión SST.

### **JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA**

El Sistema de Gestión SST, establece la posibilidad que gestionando adecuadamente el ambiente se ahorrarán recursos económicos en lo que concierne a los incidentes y accidentes, permitiendo invertir estos ahorros en programas de educación para la comunidad, lo que hoy día se insiste en el tema de Relaciones Comunitarias.

## **1.4 Importancia de la Investigación**

El contexto en que se desarrolla la presente investigación, resulta de considerar que en las entidades organizaciones actuales, se hace necesario contemplar la Seguridad y Salud en el Trabajo desde una visión amplia de su problemática y que se integre en el entrelazado (transversalidad) de las diferentes políticas sectoriales locales. Enfatizando la consideración del sistema como una unidad compleja, en la cual los recursos naturales aparecen en interacción con el desarrollo cultural, social y económico de los colaboradores.

Por otra parte, la importancia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización radica en que reforzará los recursos en un ambiente sostenible, a los cuales se debería poder acceder en condiciones de equidad y solidaridad, contribuyendo a la gestión del talento humano que la sociedad necesita para su desarrollo. Todo esto a través de la inclusión de la dimensión de Seguridad y Salud en sus procesos de soporte, operativos y estratégicos; y así responder a los retos que demanda la sostenibilidad de sus propias actividades y de su compromiso con el desarrollo sostenible.

## **1.5 Limitaciones de la Investigación**

A pesar de los numerosos beneficios que reporta el Sistema de PRL en concordancia con la Ley 29783 (y su modificatoria) y la Norma OHSAS 18001:2007 que define el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pueden aparecer ciertas restricciones o dificultades en el proceso, como pueden ser:

- La falta de consenso político existente en nuestras organizaciones o voluntad mayoritaria para aprobar y ejecutar la realización de la propuesta, puede ocasionar que aún iniciado el proceso, este no tenga resultados satisfactorios o no se consiga su sostenibilidad en el tiempo.
- La ejecución de la Implementación conlleva una inversión económica derivada tanto en recursos técnicos, económicos como en personal. A menudo, muchas de las propuestas de actuación del Plan de Acción en PRL, requiere de inversiones económicas.
- La cultura participativa inexistente en la organización, puede suponer un freno al proceso, ya sea por desinterés o recelo de los agentes socioeconómicos o por recelos y prevenciones desde el estamento político.
- Pueden surgir desacuerdos en el momento de decidir y dar prioridad a las actuaciones estratégicas, por la afectación de los intereses de particulares o grupos.
- Auditores sin suficiente experiencia y conocimientos en prevención de riesgos laborales, aunque con experiencia en Sistemas de Gestión en otras materias, pueden llevar a cabo auditorías y proponer la certificación de sistemas que se han diseñado e implantado por consultores igualmente sin suficiente conocimientos en prevención, en los que no se han considerado muchos requisitos legales elementales (Fundación MAFPRE, 2007).

## **1.6 Objetivos de la Investigación**

### **1.6.1 Objetivo General**

Aplicar los factores psicosociales para la evaluación del riesgo, para incrementar la eficiencia en la Prevención y Control de la Salud en la organización textil.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Presentar el diagnóstico organizacional de la situación de Prevención de Riesgos Laborales Psicosociales (PRL PSICO).
- Presentar las mejoras en la Prevención y Control de la Salud, en términos Psicosociales.

## **1.7 Hipótesis de Trabajo**

### **Hipótesis General**

- La aplicación de los factores psicosocial para la evaluación del riesgo, incrementan la eficiencia en la Prevención y Control de la Salud en la organización textil.

### **Hipótesis Específicas**

- El diagnóstico organizacional de la situación de Prevención de Riesgos Laborales Psicosociales (PRL PSICO), mejora la Prevención y Control de la Salud.
- Se mejora la Prevención y Control de la Salud en términos psicosociales.

## 1.8 Operacionalización de las variables

Las variables de trabajo para las hipótesis formuladas son las siguientes:

- **Variable dependiente:** Mejora de la prevención y control de la Salud en la organización textil.
- **Variable independiente:** Aplicación de los factores Psicosociales, en la organización.
- **Variable Interviniente:** Diagnóstico organizacional de la organización.

# **Capítulo II**

## **Marco teórico**

Según la Oficina Internacional de Trabajo (OIT), la protección de los trabajadores contra las enfermedades, dolencias y accidentes relacionados con el trabajo forma parte del mandato histórico. Las enfermedades y los incidentes no deben ir asociados con el puesto de trabajo ni tampoco la pobreza puede justificar que se ignore la seguridad y la salud de los trabajadores.

La tendencia actual en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, debe llevar a conseguir una mejor calidad de vida y condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del ser humano que trabaja pueda resultar afectada por las condiciones que él mismo creó.

### **2.1 Introducción**

#### **2.1.1 Generalidades**

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) es la suma de acciones y medidas que tiene por objeto prevenir, eliminar o minimizar los riesgos que están o pueden estar presentes en la actividad laboral.

La gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (Gestión SST), tiene como fundamento la Constitución Política del Perú y la legislación vigente aplicable, las cuales establecen un marco normativo de deberes y derechos que regulan todas las actividades productivas y de servicios. Este marco normativo debe ser cumplido por todo empresario que adelante su actividad en el país.

La Ley 29783, Ley SST en su Artículo 1 Objeto de la Ley: tiene como objetivo promover una cultura de PRL en el país. Para ello cuenta con el deber de la prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y de la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

La tendencia actual en este campo, debe llevar a conseguir una mejor calidad de vida y condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del ser humano que trabaja pueda resultar afectada por las condiciones que él mismo creó.



El concepto de salud, ha pasado por muchos enfoques y tratamientos. Hoy en día la concepción más generalizada es aquella que comprende tres aspectos: somático o fisiológico, psíquico y sanitario.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es el estado de bienestar físico, mental y social. Esta concepción es conocida como el triple equilibrio somático-psíquico-social.

El ser humano con su trabajo, modifica el ambiente que le rodea y que éste, modificado, actúa sobre la salud del hombre dando lugar a los daños derivados del trabajo.

De lo anterior se desprende que el ambiente o condiciones de trabajo no sólo deben incluir a factores de naturaleza física, química o técnica (materia prima, equipos empleados y métodos de producción aplicados). También deberán ser considerados aquellos factores que puedan afectar de forma orgánica, psíquica y social a la salud del trabajador.

El ambiente orgánico, constituido por aquellos factores ambientales que pueden dañar la salud física y orgánica del trabajador, incluye:

- Factores mecánicos: elementos móviles, cortantes, punzantes, entre otros, de las máquinas, herramientas, manipulación y transporte de carga.

- Factores físicos: condiciones termohigrométricas, ruido, vibraciones, presión atmosférica, radiaciones ionizantes y no ionizantes, iluminación.
- Factores químicos: contaminantes sólidos, líquidos y gases presentes en el aire.
- Factores biológicos: protozoos, virus, bacterias, entre otros.

El ambiente psicológico, constituido por factores debidos a los nuevos sistemas de organización del trabajo derivados del desarrollo tecnológico (monotonía, automatización, carga mental) que crea en el trabajador problemas de inadaptación, insatisfacción, estrés, entre otros.

El ambiente social, como consecuencia de las relaciones sociales externas a la empresa afectadas cada vez por problemas generacionales, cambio de esquemas de valores, o internos a la empresa, sistemas de mando, sistemas de producción y ascensos, entre otros.

Riesgo laboral es la posibilidad de que los trabajadores de una actividad concreta puedan sufrir un daño físico o en su salud tanto en un futuro lejano como próximo, por el hecho simple hecho de ejercer su trabajo. Daños derivados del trabajo se considera a las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (LPRL, Ley 31/1995). Por ejemplo algunos de estos riesgos laborales son atrapamientos, cortes, quemaduras, intoxicaciones, tumores y/o otras enfermedades de desarrollo lento, electrocuciones, golpes, aplastamientos y muchos otros.

El lugar del trabajo también es del todo variado ya que el hecho de trabajar por ejemplo en una oficina no implica estar exento de riesgos (caídas desde el mismo nivel, estrés, síndrome del túnel carpiano, entre otros).

En cuanto al tipo de riesgo conviene diferenciar entre tres tipos principales ya que cada uno de ellos debe de ser tratado de un modo diferente en la mayoría de los casos: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades derivadas del trabajo.

La Prevención de Riesgos Laborales es la suma de acciones y medidas que tiene por objeto prevenir, eliminar o minimizar los riesgos que están o pueden estar presentes en la actividad laboral. Su objetivo final es reducir en todo lo posible la siniestralidad laboral.

La protección del trabajador frente a los riesgos laborales exige la gestión de la empresa, que sobrepase el mero cumplimiento formal de un conjunto predeterminado, más o menos amplio, de deberes y obligaciones empresariales y, más aún, la simple corrección a posteriori de situaciones de riesgo ya manifestadas.

## **2.1.2 Generalidades**

La actual PRL está constituida por cinco (05) un conjunto de técnicas, a saber:

- **La Seguridad en el Trabajo:** Estudia las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores. Su finalidad es la de luchar contra los accidentes de trabajo.
- **La Higiene Industrial:** Estudia los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el medio de trabajo, con el fin de eliminar los factores de riesgo que perjudican la salud de los trabajadores.
- **La Medicina Laboral:** Estudia las consecuencias de las condiciones materiales y ambientales sobre los trabajadores.
- **La Psicosociología:** Estudia los aspectos psíquicos y sociales del individuo en el puesto de trabajo, actúa en el terreno de las relaciones y las comunicaciones, la inseguridad en el puesto de trabajo, evitando el deterioro de la salud mental del trabajador.
- **La Ergonomía:** La técnica de prevención que estudia y adapta el trabajo a las condiciones físicas y psíquicas de las personas.

Desde la Planificación de la prevención en el momento del diseño del proyecto empresarial, la Evaluación inicial de los riesgos inherentes al trabajo y su actualización periódica a medida que se alteren las circunstancias, la ordenación de un conjunto coherente y globalizador de medidas de acción preventiva adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados y el Control de la efectividad de dichas medidas, constituyen los elementos básicos de la Prevención de Riesgos Laborales.

En adición está la información y la formación de los trabajadores, dirigidas a un mejor conocimiento tanto del alcance real de los riesgos derivados del trabajo como de la forma de prevenirlos y evitarlos, de manera adaptada a las peculiaridades de cada centro de trabajo, y las características de las personas que en él desarrollan su prestación laboral como a la actividad concreta que realizan.

En el ambiente laboral, el trabajador se ve rodeado de una serie de riesgos que si no se conocen o no están estudiados y evaluados, pueden desencadenar una alteración a la salud; propiciada por un accidente de trabajo, una enfermedad profesional, o una enfermedad común derivada de las condiciones de trabajo.

Todos los trabajadores, sin excepción, están en mayor o menor medida expuestos a los riesgos. La forma de evitarlos es actuando sobre los mismos. Con ese fin, es necesario conocer cuáles son los diferentes tipos de riesgos que se puede encontrar en los lugares de trabajo, para después hacerlos frente con la implementación de medidas preventivas.

- Riesgos físicos: Tiene su origen en los distintos elementos del ambiente de trabajo. Por ejemplo la humedad, el calor, el frío, el ruido, entre otros, pueden ocasionar daños a los trabajadores.

- Riesgos químicos: Aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixia.
- Riesgos mecánicos: Son los riesgos que se producen por el uso de máquinas, útiles, o herramientas, produciendo cortes, quemaduras, golpes.
- Riesgo de altura: Se da cuando las personas trabajan en alturas, galerías o pozos profundos.
- Riesgos por gas: Estos riesgos ocurren cuando las personas trabajan manipulando gases o en la proximidad a una fuente de gas.
- Riesgo de origen eléctrico: Estos riesgos se produce cuando las personas trabajan con máquinas o aparatos eléctricos.
- Riesgo de incendio: Se produce al trabajar en ambientes con elementos y materiales inflamables.
- Riesgos de elevación: Riesgos típicos en los trabajos con equipos de elevación o transporte.
- Riesgos de carácter psicosocial: Es todo aquel riesgo que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional.
- Riesgos biológicos: Pueden ocurrir cuando se trabaja con agentes infecciosos.

En la gestión de los riesgos laborales, el primer es la identificación de los riesgos; a continuación es proceder a la evaluación. Evaluar el riesgo, es

estimar en lo posible la gravedad potencial de los riesgos para poder implantar las medidas preventivas más adecuadas.

La acción preventiva de los riesgos, estará centrada a la reducción de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos laborales

De aquí la importancia de conocer qué factores de riesgo existen, las dosis en las que se presentan y qué exposiciones son peligrosas para las personas con el fin de eliminarlos o reducirlos en lo posible.

## **2.2 Normativa**

La ley es una especie de Texto Único Ordenado (TUO) de toda la regulación existente sobre la materia; pero además, incorpora diversas obligaciones y formalidades que deben de cumplir los empleadores para prevenir daños en la salud, accidentes, incapacidad y fallecimiento del trabajador.

Entre sus Principios destacan el de Prevención:

### **Principio de Prevención**

El Empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar

factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

#### En el Título I **Disposiciones Generales:**

##### **Artículo 1: Objeto de La Ley:**

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello cuenta, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

##### **Artículo 2: Ámbito de aplicación**

La presente Ley es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios; comprende a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el territorio nacional, trabajadores y funcionarios del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores por cuenta propia.

#### En el Título II **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

##### **Artículo 4: Objeto de la Política Nacional de SST**



El Estado, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, tiene la obligación de formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que tenga por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Los empleadores con 20 o más trabajadores deben contar con un Comité de Seguridad y Salud; en el caso de contar con menos de 20 trabajadores se designará a un supervisor.

Las empresas o entidades con más de 20 trabajadores contarán con un Reglamento Interno de SST.

Entre otras, se consideran responsabilidades de los empleadores:

- a) Deben entregar copia del reglamento a cada trabajador.
- b) Realizarán 4 capacitaciones al año.
- c) En el contrato de trabajo adjuntarán la descripción de las recomendaciones de seguridad en el trabajo.
- d) Darán facilidades a los trabajadores para los cursos de formación y capacitación.

- e) Elaborarán mapas de riesgos en la empresa.
- f) Realizarán auditorías del sistema de gestión, etc.

Entre otras, se consideran obligaciones de los empleadores:

- a) Deben promover y mantener un ambiente seguro en el centro de trabajo.
- b) Deben garantizar la seguridad y salud en el centro de trabajo.
- c) Practican exámenes médicos a sus trabajadores.
- d) Garantizan y promueven la capacitación de los trabajadores (antes, durante y al término del contrato).
- e) El incumplimiento del empleador en el deber de prevención genera la obligación de pagar indemnizaciones a las víctimas o a sus derechohabientes.

El D.S. 005-2012-TR aclara sobre la obligación de adjuntar al contrato de trabajo las recomendaciones sobre seguridad y salud existentes en la empresa.

Estas deben considerar los riesgos en el centro de trabajo y particularmente aquellos relacionados con el puesto o función a realizar. (No solamente copiar y entregar folletos generales). Esto con fin de que el trabajador conozca de manera fehaciente los riesgos a los que estará expuesto y las medidas de protección y prevención que debe adoptar o exigir al empleador.

## **2.3 Factores psicosociales**

Así, hoy día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy (Sánchez-Anguita, 2006). Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador.

El entorno del trabajo y la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, burnout o mobbing (Mansilla, F. 2000).

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de 10 procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004); por tanto, los riesgos psicosociales en el trabajo, deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de los trabajadores, como lo establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos

Laborales en España, que en su artículo 5 dice: “La política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo”.

El interés creciente por los riesgos psicosociales ha venido acompañado de un incremento de casos de trastornos de simulación (cualquier persona que tenga una exigencia laboral o un conflicto interpersonal con los compañeros de trabajo puede intentar justificarlo como estrés laboral, burnout o mobbing), lo que ha conllevado la necesidad del estudio y la investigación, y establecer criterios para que el estrés laboral, el burnout y el mobbing puedan ser incluidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS, y ser consideradas no como accidentes de trabajo sino enfermedades derivadas del trabajo (Mansilla, F, 2000).

Los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva, pero no es posible establecer relaciones etiológicas tan claras y directas cuando los riesgos son psicosociales como en los riesgos de seguridad e higiene en el trabajo, ya que en la generación de problemas de carácter psicosocial, concurren variables de gran influencia como son las características del trabajador y, además, los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden manifestarse diferidos en el tiempo (Gutiérrez, 2001).

### **2.3.1 Concepto de factores psicosociales en el trabajo**

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”. Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc. Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, aún de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y

de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT. Transcurridos los años desde la primera versión, se ha procedido a una puesta al día que tiene en consideración nuevas exigencias del trabajo y, por ello, nuevos factores de riesgo. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.

### **2.3.2 Planificación de la actividad preventiva**

En la sociedad actual las organizaciones están influenciadas por las cambiantes condiciones del entorno, como la globalización de la economía, la innovación tecnológica, la competitividad, etc., es decir, una época llena de incertidumbres y problemas sociales que hacen más sensible y vulnerable al trabajador. Por eso, la tríada que forman la salud laboral, la prevención y el trabajo es el eje sobre el que es necesario que gire la gestión de la empresa, y obligatoriamente la prevención de riesgos laborales forma parte de la mejora continua en el trabajo.

La prevención de riesgos laborales tiene que tener una visión global que contemple no sólo los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, sino también la interrelación entre los distintos riesgos. Esa interrelación e interdependencia exige un enfoque integral e integrado, es decir, implantado en todos los ámbitos y toma de decisiones de la empresa.

La legislación peruana reconoce la importancia de los factores psicosociales en la prevención de los riesgos laborales y plantean la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo con el fin de prevenir los riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores.

La prevención de riesgos laborales debe llegar a todos los trabajadores como una actuación única, indiferenciada y coordinada; es multidisciplinaria en su aplicación e interdisciplinaria en su concepción, porque es terreno de todos

y propiedad de nadie, no es del concurso de una sola disciplina científica, todos los especialistas y directivos de la organización deben ejecutar acciones de prevención.

Además como resulta imposible la instauración de medidas de prevención buscando una solución para cada factor de riesgo psicosocial, y dadas las múltiples causas y efectos de las perturbaciones y los problemas de salud provocados por los factores psicosociales, es necesario un enfoque multidisciplinar de ellos en el trabajo, y debe adoptarse un enfoque sistemático con un conjunto de estrategias.

Por todo lo anterior, la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo tendrá que ser:

- Integral y global, es decir, no deberá limitarse únicamente al puesto de trabajo, sino que contemplará todos los factores que puedan afectar al trabajador.
- Multidisciplinar, es decir, deberá contemplarse desde las diferentes disciplinas preventivas.
- Integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa.
- Sistemática y estructurada, es decir, que no conlleve una acción puntual sino una serie de acciones prolongadas en el tiempo.



Para que en prevención de riesgos psicosociales la formación e información funcione de una manera ágil y efectiva se debe contar con los canales de comunicación adecuados. Estos pueden ir desde la convocatoria de reuniones informativas, hasta la transmisión oral directa, notas informativas, carteles, etc.

Además las actividades formativas deberán ser suficientes y adecuadas, teniendo en cuenta el puesto de trabajo y la función del trabajador, será facilitada, sobre todo, cuando se produzca la incorporación al puesto de trabajo, el cambio de puesto o función o se introduzca una nueva tecnología, y será establecida periódicamente. Si se considera necesario, se desarrollará durante la jornada laboral, será gratuita y se realizará con una metodología activa y participativa (INSHT, 2001a).

Se debe plantear las actuaciones preventivas a llevar a cabo en el área de los factores de riesgo psicosociales con la misma secuencia que cualquier otra evaluación de riesgos.

## **Capítulo III**

### **Aplicación de los factores psicosociales**

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales (PRL), sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

La Evaluación de Riesgos Psicosociales es una necesidad cada vez más sentida y demandada en las empresas, dentro de los procedimientos de evaluación de riesgos que exige la Ley SST. En la presente investigación se describen las características que debe reunir un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales para cumplir los estándares de calidad científica, metodológica y profesional que deben requerírsele. Entre ellas se cuentan el estar basado y desarrollado en el marco de la investigación científica internacional sobre el tema y verificar los estándares psicométricos de fiabilidad, validez, y control de sesgos.

#### **3.1 Bases teóricas**

El concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984, como "aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del

trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo." (Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo, 1984).

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose sin embargo el concepto de interacción entre trabajo y persona. Así por ejemplo podemos citar la revisión de Cox y Griffiths en 2005 (En Leka, S. y Cox, T., 2009) que los definen como "aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico".

Dadas las variables que comprenden, (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo, entre otros) es común utilizar las expresiones "organización del trabajo" y "factores organizativos" como equivalentes de la expresión "factores psicosociales" para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden influir en el estado de salud (S.L. Sauter y otros).

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede conllevar alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...) o psicológicas tanto a nivel conductual (conductas de riesgo, adicciones, agresividad, aumento de errores, enlentecimiento, etc.), cognitivo (dificultad de concentración, pérdida de memoria, disminución de la discriminación de señales, etc.) como emocional (depresión, ansiedad, miedo, ira, etc.). Estos efectos pueden obedecer a una

inadecuación de los factores psicosociales directamente o a la interacción de éstos con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. "Los problema sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador (Nogareda, C., 2006).

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino sobre la organización, reflejándose en un aumento del ausentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte se debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad,

capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar la motivación y la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

Por ello, se ha optado por el cuestionario como técnica de recogida de datos, ya que permite identificar, en una situación concreta, aquellos aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas. Para su diseño se han observado los requisitos exigidos para la elaboración de este tipo de instrumentos.

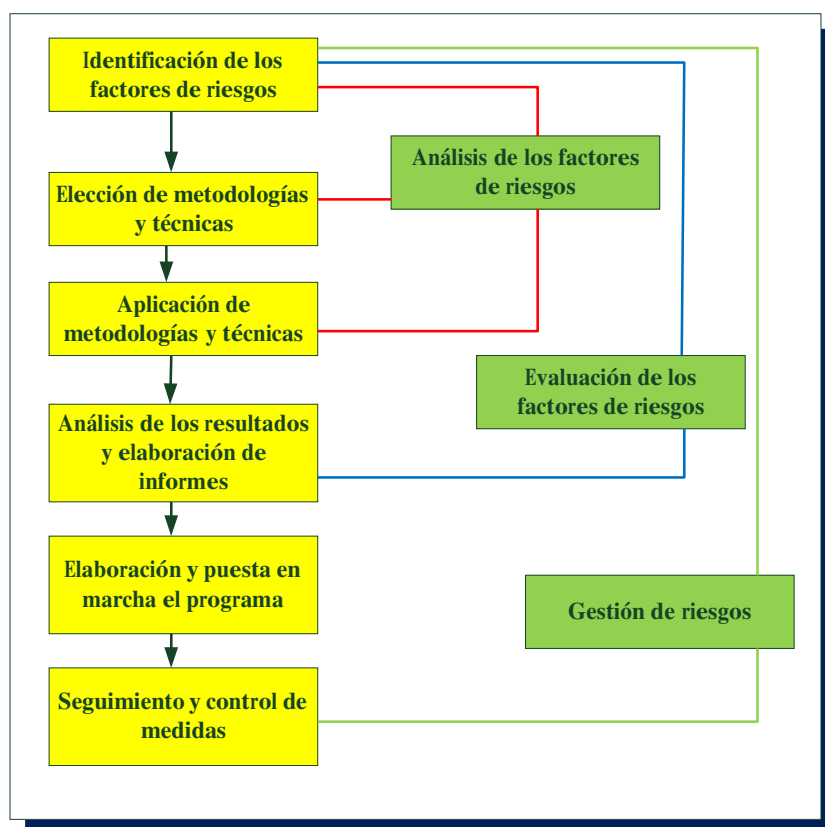
## **3.2 El proceso de evaluación**

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

- Identificación de los factores de riesgo.

- Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de emplear.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

**Figura 3.1: Gestión de riesgos**



**Fuente: Elaboración propia**

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial de la evaluación. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa: las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor acerca

de si son correctas o no son correctas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, si son adecuadas o no para los que realizan el trabajo y una definición de las prioridades de intervención. Por último, al conjunto de todas las fases, incluyendo las de intervención y su control, se le denomina gestión de los riesgos (ver figura 3.1).

El esquema se completa destacando la importancia de la **participación de todos los implicados**. Para afianzar la viabilidad y validez del proceso, es crucial la implicación y compromiso de los trabajadores y sus representantes, de los mandos intermedios y de la alta dirección en cada fase del proceso.

### **3.2.1 Definiciones de las fases**

#### **Identificación de los factores de riesgo y grupos de análisis**

En esta primera fase es necesario definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema/s que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas. Como en toda evaluación de riesgos, se debe tener presente que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre si, que están interrelacionados y que es necesario afrontar el tema/s de estudio conociendo sus implicaciones o relaciones con el resto de los factores intervinientes. Determinar de forma precisa los objetivos del estudio.

Así, para partir de un conocimiento preciso de la situación debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por otra parte, el conocimiento del contexto nos ayudará en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de acciones de

mejora. Es fundamental emplear fuentes de información como, por ejemplo, las siguientes (listado no exhaustivo):

- La opinión de todos los grupos sociales implicados: dirección, delegados de prevención, departamento de personal, mandos directos, trabajadores, etc.
- La observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo y el registro de las posibles "desviaciones" entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales, es decir, entre cómo se ejecuta el trabajo en la práctica y cómo se debería estar ejecutando.
- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
  - Datos generales sobre la empresa: antigüedad, organigrama, equipamientos y servicios, sistemas de horarios, estructura del salario, desarrollo de la carrera profesional, etc.
  - Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
  - Diferentes aspectos que afectan al personal: nivel de absentismo, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
  - Diferentes aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, productividad, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.



- Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
- La consulta de otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema, sector o profesión, así como el asesoramiento de distintos especialistas en la medida en que se considere necesario.

Por tanto, es una primera fase de definición y delimitación del problema/s a evaluar, por lo que se requiere estar atento a todos los posibles factores que estén asociados a él de manera directa o indirecta. Para ello, en esta fase puede ser conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc.).

En esta primera toma de contacto también se podría determinar, al menos a un nivel básico, cuáles podrían ser las potenciales unidades de análisis de información que luego permitan segmentar adecuadamente la información general (desde el nivel más general como puede ser empresa u organización, a otros más concretos como centro de trabajo, departamento, puesto de trabajo, categoría profesional, etc.).

En definitiva, se trata de definir a priori qué conjunto de personas tienen exigencias similares en la realización de la tarea y un contexto organizativo parecido (por ejemplo, colectivos de profesionales, horarios de trabajo, secciones, entre otros).

Por último, hay que tener en cuenta la importancia de conocer, por un lado, las características de los diferentes puestos de trabajo como por ejemplo las funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc. (las cuales quizá ya estén recopiladas en las evaluaciones de Seguridad, Higiene o Ergonomía), y por otro, conseguir información sobre los aspectos que pueden moderar o influir en las consecuencias de ciertos factores (los llamados factores moderadores), a fin de tomar en consideración las distintas variables que pueden influir en la situación psicosocial.

### **Elección de la metodología, técnicas e instrumentos**

Esta fase consiste en delimitar qué método/s, técnica/s e instrumento/s se van a emplear. La elección dependerá sobre todo de los aspectos concretos que se han de evaluar, pero también de otros aspectos como:

- Los objetivos que se persigan (si es una evaluación inicial o periódica, si es para la comprobación de la eficacia de ciertas medidas).
- El colectivo al que se vaya a aplicar (si tiene un bajo o alto nivel cultural, la facilidad o dificultad de reunir a todos).
- Si se pueden cumplir las exigencias marcadas en la licencia de uso.
- Si el/los tipo/s de instrumento/s a emplear han sido utilizados en numerosas ocasiones para hacer otro tipo de estudios (por ejemplo, estudios de clima o satisfacción desde recursos humanos) y esto pudiese provocar cierto rechazo en la población que tiene que contestarlos.

En principio, ningún método, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor, por lo que el análisis riguroso de las ventajas e inconvenientes que ofrece cada uno de ellos se convierte en un trabajo fundamental.

### **Planificación y realización del trabajo de campo**

La entrevista con las personas implicadas, la observación de su trabajo, etc. no debe ser realizada por sorpresa. Es imprescindible haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo (el momento más idóneo, el lugar de realización). Asimismo, se debe haber informado previamente a las personas implicadas de estos aspectos y del objetivo que se persigue.

Es necesario el planteamiento de aspectos como los siguientes:

- La factibilidad de evaluar a todos los trabajadores o por el contrario hacer un muestreo. A este respecto señalar que, al margen de consideraciones estadísticas, conviene incidir en la conveniencia de aplicar la escala a la totalidad de la plantilla y por tanto la recomendación de agotar todas las posibilidades para que así sea.
- Si se emplean cuestionarios: cómo se efectuará la entrega, rellenado y devolución.

- Espacio y tiempo de realización (preferentemente durante la jornada laboral pero garantizando que la prestación de servicios queda asegurada. Por ejemplo, en un hospital los turnos no pueden quedar descubiertos de personal).

También habría que determinar cuáles serán las unidades de análisis definitivas, pues para ello es necesario, en muchas ocasiones, recabar cierta información. Por ejemplo, si se emplean cuestionarios, habrá que determinar qué preguntas de identificación se van a incluir para luego poder hacer análisis más específicos (por género, puesto de trabajo, categoría profesional, departamento, etc.).

Por otra parte, se debe tener en cuenta que en un buen número de los cuestionarios que suelen aplicarse (como es el caso del que se incluye en esta aplicación informática) se debe garantizar el anonimato, por lo que deberá evitarse incluir un número excesivo de variables identificativas o el hecho de formar unidades de análisis excesivamente pequeñas que puedan crear el temor a ser identificado entre quienes están respondiendo.

### **Análisis de los resultados y elaboración del informe**

Esta fase de análisis debe permitir encontrar la/s causa/s del problema/s. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas "reales" y no sólo las "aparentes".

Además de detectar las causas reales de los problemas, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos.

Hay que resaltar también el hecho de que a pesar de que muchas técnicas e instrumentos son de fácil aplicación, el procesamiento de los datos y la interpretación de los resultados puede requerir ayuda profesional: saber qué significa una puntuación en un contexto dado que permita orientar las mejoras puede requerir la participación del experto conjuntamente con la de las personas directamente implicadas.

Finalmente, los resultados del análisis y la valoración deben materializarse en un documento de evaluación. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración de este informe es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las posibles medidas que se pueden adoptar. Por tanto, es necesario que sea un documento de trabajo operativo.

### **Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención**

Si bien estas dos últimas fases que se comentarán pudieran no estar incluidas en el proceso evaluativo propiamente dicho y formarían parte de lo que denominaríamos, respectivamente, intervención psicosocial y evaluación de la eficacia de las medidas de intervención, han sido mantenidas dentro de este

esquema para poner de relevancia lo que sería la gestión integral de los riesgos psicosociales.

Una vez decididas las acciones que se han de adoptar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y seguimiento. Estas medidas han de incluir, al menos, el plazo para llevarlas a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

### **3.2.2 Descripción de los factores de riesgo**

El presente método estudia los siguientes factores desde la metodología del INSHT de España:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

#### **Tiempo de trabajo**

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la

semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

### **Autonomía**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques: la temporal y la decisional.

### **Autonomía temporal**

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9)

### **Autonomía decisional**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El



método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (Ítem 10h)

### **Carga de trabajo**

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea) o también a una falta de trabajo.

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

### **Presiones de tiempos**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

### **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe

previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

### **Cantidad y dificultad de la tarea**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

### **Demandas psicológicas**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, entre otros)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

### **Variedad / contenido del trabajo**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

### **Supervisión / participación**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula

posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que se supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

### **Interés por el trabajador / compensación**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas



cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

### **Desempeño de rol**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- La ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

### **Relaciones y apoyo social**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

### **3.3 La empresa**

Cooperativa Industrial Manufacturas Tres Estrellas es una empresa privada dentro de la industria de productores de calcetería de mujeres en Lima. La organización está ubicada en Restauración 258, distrito de Breña.

Somos una sólida organización del sector textil, con más de 50 años de Experiencia; cuyos integrantes compartimos una cultura institucional de solidaridad, calidad y competitividad. Basados en la capacitación permanente del capital Humano y en la adquisición de nuevas tecnologías; para así satisfacer las exigencias de nuestros clientes, quienes son, nuestro soporte y razón de ser, al brindarnos su preferencia.

La empresa cuenta con la cantidad de 63 empleados.

#### **Visión**

SER UNA EMPRESA DE CLASE MUNDIAL, ofreciendo productos CONFORTABLES y de alta calidad, para así lograr la satisfacción de nuestros clientes. Para ello incentivar y concientizar a nuestros colaboradores, brindándoles las facilidades respectivas para alcanzar altos niveles de eficiencia y productividad.

#### **Misión**

Producir bienes y servicios en el sector TEXTIL, para un mercado mundial, fijando para ello estándares de excelencia y productividad.

Buscar la satisfacción de las necesidades de uso de calcetines, medias, pantimedias y productos afines de nuestros clientes de toda edad.

Los valores en que se basa la organización son los siguientes:

- **Cumplimiento:** Cumplimos los acuerdos y plazos contraídos, más allá de los compromisos contractuales.
- **Calidad:** Entregamos servicios y productos manteniendo altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente.
- **Seriedad:** Actuamos con responsabilidad y ética en todos nuestros procesos.
- **Eficiencia:** Optimizamos permanentemente nuestros procesos, garantizando nuestra competitividad en el mercado.

### 3.4 Desarrollo de la evaluación

#### **Objeto**

Establecimiento de criterios básicos a tener en cuenta en la realización de la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales, para dotarla de cierto rigor metodológico en su desarrollo y realización.

#### **Alcance**

Dirigida a todo el personal de la Cooperativa Industrial Manufacturas Tres Estrellas, para efectuar las evaluaciones de los factores de riesgo psicosocial.

#### **Ámbito**

Toda la organización que tiene la obligación de cumplir con la Ley 29783, en referencia a los riesgos psicosociales.

### **Etapas de la evaluación:**

- Toma de contacto con la empresa.
- Recogida de información relevante.
- Estudio de la población o selección de una muestra.
- Métodos de evaluación.
  - a) Inventario de métodos de evaluación de riesgos psicosociales.
  - b) Aspectos a considerar.
- Análisis de datos.
- Elaboración de informe y presentación de resultados.
- Asesoramiento para la Planificación y Seguimiento de las medidas correctoras.

### **Tamaño de la muestra**

El cálculo del número mínimo de sujetos que debe formar parte de una muestra exhaustiva al azar, se realizó como se detalla a continuación.

**Tabla 3.1: Niveles de confianza**

p	q	pq
0,01	0,99	0,0099
0,05	0,95	0,0475
0,10	0,90	0,0900
0,20	0,80	0,1600
0,30	0,70	0,2100
0,40	0,60	0,2400
0,50	0,50	0,2500

**Fuente: NTP 283**

Para el cálculo de los niveles de confianza, se puede observar el valor del producto: pq, el más elevado es el que corresponde a  $p = q = 0,5$ , desde la

tabla 3.1. Ese será el caso más desfavorable, puesto que al estar en el numerador de ambas fórmulas implica que, cuanto más elevado sea, mayor tendrá que ser la muestra, por lo tanto éste será el valor que se tendrá que tomar cuando no se tenga ninguna información.

**Tabla 3.2: Errores**

Error (e) en %	Tamaño de la muestra
0,1	1.000.000
0,5	40.000
1,0	10.000
2,5	1.667
5,0	400

**Fuente: NTP 283**

**Tabla 3.3: Tamaño de la muestra**

POBLACION	MARGENES DE ERROR					
	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	10 %
500					222	83
1.000				385	286	91
5.000		1.667	909	556	370	98
10.000	5.000	2.000	1.000	588	335	99
50.000	8.333	2.381	1.087	617	397	100
100.000	9.091	2.439	1.099	621	338	100

**Fuente: NTP 283**

En el caso de poblaciones muy grandes (superiores a 10.000) y con las condiciones establecidas (riesgo = 0,05;  $z = 1,96$ ;  $p = q = 0,5$ ), usando la tabla 3.2, se tiene que, para un margen de error e, el tamaño de la muestra es el que se especifica en la tabla 3.3. Se hace uso del pq más grande (0.25),

dando el error de 5.0 para un tamaño de 500 trabajadores; aunque que esta no es la fuerza laboral en la organización.

Desde la tabla 3.3, con el margen de error encontrado y para 500 (según la tabla), el tamaño de la muestra es de 222 trabajadores. La empresa solo posee 63 trabajadores.

Para una población finita, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz_{\alpha}^2}{e^2(N - 1) + z_{\alpha}^2}$$

	<b>N</b>	63	
	<b>p</b>	0.5	
	<b>q</b>	0.5	
	<b>Z</b>	1.96	
	<b>e</b>	11%	
	<b>Tamaño de la muestra</b>		
	<b>n</b>	35	

Se obtiene el tamaño de 35, considerando un error del 11%.

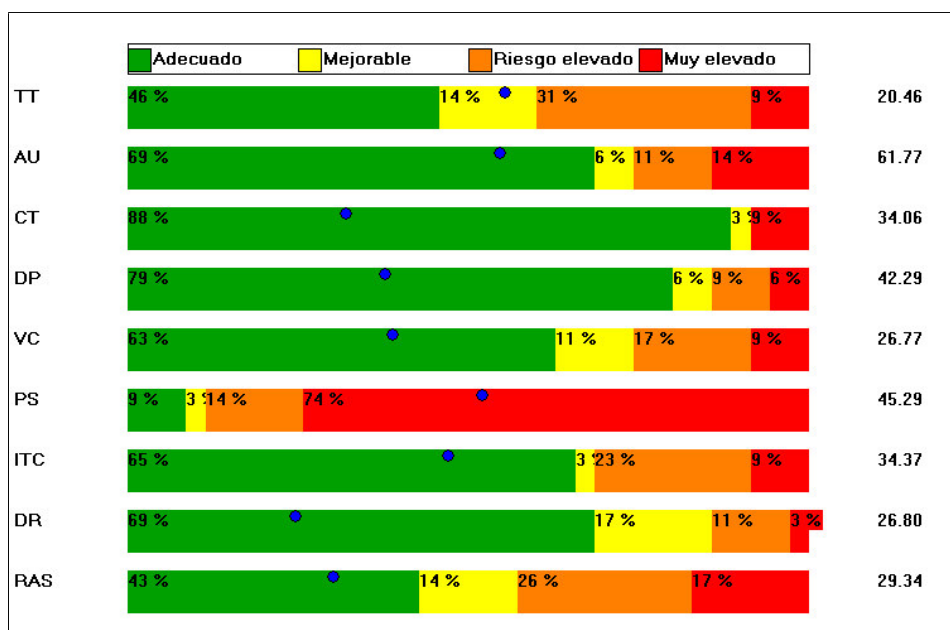
Desde el Anexo I, Cuestionario de Evaluación se encuentra que contiene 44 preguntas, mayormente con cuatro opciones.



### 3.4 Resultados de la evaluación

La obligada participación de trabajadores y delegados de prevención en la gestión preventiva como una oportunidad única para consolidar la empresa, detectando y corrigiendo las deficiencias observadas tanto en el ámbito tradicional de la seguridad e higiene como en la más actual de la Psicología Aplicada. Estas mejoras en la gestión de recursos humanos darán a la empresa mejor clima laboral y mayor competitividad.

**Figura 3.2: Resultados del estudio**



**Fuente:** Elaboración según INSHT

Examinando el perfil **Tiempo de trabajo**, el 46% es Adecuado, el 14% Mejorable, 31% Riesgo Elevado y el 9% Muy Elevado.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
-------	-------	-------------------	---------

0-37	20.46	7.67	22.00
------	-------	------	-------

<b>Adecuado</b>	<b>Moderado</b>	<b>Elevado</b>	<b>Muy elevado</b>
16	5	11	3

En el análisis de la muestra se encuentra que: la media de la calificación es 20.46 y una desviación estándar de 7.67. De los 35 participantes 16 se encuentran en el calificativo de Adecuado (que es el 46%).

El resumen de las evaluaciones de una muestra compuesta por 35 trabajadores se presenta en el Anexo I.

En todo momento, se buscó el compromiso activo y el acuerdo de la dirección de la empresa y de toda la parte social presente en ella, en la realización de la evaluación de riesgos y en las actuaciones que de ella emanen.

Se hace notar que la evaluación de factores psicosociales está integrada en la evaluación de riesgos inicial. Y las actuaciones estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores.

Las actuaciones preventivas llevadas a cabo en el área de los factores psicosociales, fueron realizadas con la misma secuenciación y al mismo nivel de importancia que el resto de actuaciones preventivas (identificación de riesgos, valoración, adopción de medidas preventivas y seguimiento de ellas).

Los analistas informaron y sensibilizaron sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, evitando y clarificando la tendencia errónea de evaluar, únicamente, las consecuencias negativas ligadas a ellos.

Además, fue de gran importancia para obtener el éxito y garantizar la participación de todos cuantos integran la empresa, expresar de forma clara el objetivo perseguido al acometer el estudio de este tipo de riesgos.

Una vez realizado el diagnóstico de situación que proporciona la evaluación de riesgos psicosociales, el objetivo es elaborar un programa concreto de actuaciones preventivas. Para ello puede partirse de las recomendaciones preventivas generales, que proporcionan los métodos de evaluación y los manuales de Psicosociología, que deberán adaptarse y concretarse en medidas preventivas específicas según el contexto (las necesidades, las condiciones de exposición, los efectos, los recursos disponibles, entre otros.).

Las acciones preventivas a definir serán más concretas y "afinadas" en la medida que se haya invertido tiempo y esfuerzo en la fase previa de preparación del trabajo de campo. Es decir, haber establecido previamente los grupos o unidades de análisis que, en esa empresa en particular, resultan pertinentes para explicar y entender la exposición a los factores de riesgo psicosocial, constituye un requisito importante a la hora de la explotación de los

datos obtenidos en el cuestionario. Y viceversa; si no se ha definido bien esa fase previa, los resultados serán demasiado genéricos y no servirán para tomar decisiones sobre la definición de acciones preventivas concretas.

Las recomendaciones que aquí se proporcionan deben servir como guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada factor, pero no podrán ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca. El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, "sobre el terreno", de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir (puesto de trabajo, unidad, servicio o departamento, turno, categoría profesional, etc.). Los trabajadores y mandos directos son quienes disponen de mayor conocimiento sobre esa realidad, y deben formar parte del proceso de diseño de las acciones preventivas. Deben, por tanto, arbitrarse los canales y mecanismos pertinentes para garantizar su participación activa y eficaz, directa o a través de sus representantes.

Participar en el análisis de las causas de los problemas y discutir sobre cómo solucionarlos favorece la implicación y el compromiso en la aplicación de las medidas preventivas. Por tanto, cualquier organización que desee actuar sobre el ámbito psicosocial debería garantizar la participación activa de los distintos actores, con el objeto de aumentar el grado de adecuación y compromiso con las decisiones que se tomen, y mejorando así las posibilidades de éxito de la intervención.

La estrategia de intervención se basará, en primer lugar, en el establecimiento de unas prioridades. Para ello se pueden utilizar criterios cuantitativos (número de expuestos, duración de la exposición, magnitud de la exposición, etc.) y cualitativos (oportunidad de la intervención, coste de la acción y de la inacción, conocimiento disponible sobre las causas del problema y sobre sus soluciones, aceptabilidad de las soluciones, disponibilidad de recursos y tiempo necesarios, primar intervenciones que reducen la exposición a más de un factor, etc.). Para establecer la oportunidad de la intervención es útil la combinación de ambos tipos de criterios de prioridad.

Los cuatro tramos que proporciona el perfil valorativo de resultados (rojo, naranja, amarillo y verde) constituyen un primer criterio cuantitativo de prioridad. Serán tanto más útiles en la medida en que se disponga de perfiles para cada uno de los grupos de análisis pertinente (previamente establecidos), y deberán complementarse con el perfil descriptivo.

Las preguntas realizadas para evaluar cada factor son indicadores o predictores. A la hora de llevar a cabo acciones para modificar unas determinadas condiciones psicosociales conviene ampliar la información de dichos indicadores, obteniendo una visión más amplia y global de cada factor. Cuando desee realizar cambios de envergadura, sería conveniente una mayor documentación y la asistencia de un especialista.

Según un informe de la Comisión Europea (2000), entre las carencias habituales de las estrategias de intervención frente al estrés y los riesgos psicosociales destacan los enfoques centrados en la respuesta individual y/o en la terapia (que no combaten las causas profundas de las reacciones de estrés), y la falta de ambición de los programas preventivos (medidas aisladas, superficiales, de corta duración y no contextuales). Igualmente abundan los programas implantados de arriba abajo, sin la implicación activa de los distintos agentes (dirección, sindicatos, trabajadores).

Para diseñar una intervención psicosocial resulta útil tener en cuenta las recomendaciones o factores de éxito sistemáticamente identificados, tanto en la literatura científica, como en el análisis de buenas prácticas y casos reales. En este ámbito preventivo el cómo, el procedimiento, las formas pasan a ser parte de la solución, o pueden serlo de nuevos problemas. El proceso es tan importante como el resultado y ello se resume en unos principios básicos:

- Partir de necesidades reales, basadas en un adecuado análisis de los riesgos y sus causas.
- Buscar soluciones específicas, a medida, construidas entre todos los agentes implicados (no sólo el servicio de prevención, sino también dirección, mandos intermedios, representantes de los trabajadores y los propios empleados).

- Enfoque global y sistemático: actuaciones coherentes, conectadas entre sí, planificadas y duraderas, con el foco puesto en lo organizativo combinando con medidas dirigidas también a las personas.
- Diseñar estrategias a largo plazo y planificarlas: establecer prioridades, definir objetivos secuenciados, proveer los recursos necesarios (económicos, humanos y temporales), asignar tareas y responsabilidades entre los distintos actores implicados, establecer indicadores de seguimiento.
- Implicar y establecer procesos de participación activa y visible, en todas las fases del proceso, por parte de los trabajadores y/o sus representantes, de la dirección, y de la estructura de la empresa. Los mandos intermedios suelen tener un papel crucial en cualquier acción organizativa.
- Evaluar los programas y acciones preventivas, tanto en cuanto a los resultados logrados, como mediante seguimiento del proceso de implementación. Establecer indicadores cuantitativos y cualitativos, evaluar a corto y también medio-largo plazo.

A continuación se presentan una serie de propuestas, recomendaciones y puntos de reflexión referentes a cada uno de los factores de riesgo contemplados, de forma que sirvan de ayuda en la fase de análisis e intervención a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

### **Tiempo de trabajo**

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes).
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Facilitar el teletrabajo, siempre que sea posible.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

### **Autonomía**

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el público, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de



compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.

- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.

### **Carga de trabajo**

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

### **Demandas psicológicas (cognitivas + emocionales)**

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).

- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.
- Proporcionar soporte psicológico, y/o legal, cuando sea necesario (por ejemplo en exposición habitual a situaciones de elevado impacto emocional; en casos de agresiones, amenazas, situaciones de conflicto, etc.).

### **Variedad/Contenido**

- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.

- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados.

### **Participación/Supervisión**

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta o a la propuesta y en cuáles se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

### **Interés por el trabajador/Compensación**

- Practicar políticas de estabilidad en el empleo.
- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.
- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.
- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, entre otros).

### **Desempeño de rol**

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no

pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.).

### **Relaciones y apoyo social**

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.
- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.).

- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

# **Capítulo 4**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

El trabajo pretende abordar brevemente estas cuestiones fundamentales desde los fundamentos en la investigación y la práctica profesional de la Psicología de la seguridad y salud ocupacional y de la Psicometría, señalar algunas tendencias y también algunos peligros, estimular la reflexión y promover un espacio de reflexión y encuentro sobre esta temática en la que es importante que se contribuya a elaborar un lenguaje común entre el necesariamente y acertadamente pluridisciplinar colectivo de los técnicos en prevención.

### **4.1 Conclusiones**

1. Al aplicar los factores psicosociales para la evaluación del riesgo, se consigue la mejora continua a la Prevención y Control de la Salud en la organización textil.
2. El diagnóstico organizacional de la situación de Prevención de Riesgos Laborales Psicosociales (PRL PSICO) de la organización textil, se consiguió mediante la evaluación.
3. Se presentan los aspectos, que debe contener en términos Psicosociales, la organización textil.

## 4.2 Recomendaciones

1. Es importante el establecimiento de criterios mínimos básicos a tener en cuenta en la realización de la Evaluación de Factores Psicosociales, inicial o específica, para dotarla de cierto rigor metodológico en su desarrollo y realización.
2. La obligada participación de trabajadores y delegados de prevención en la gestión preventiva como una oportunidad única para consolidar la empresa, detectando y corrigiendo las deficiencias observadas tanto en el ámbito tradicional de la seguridad e higiene como en la más actual de la Psicosociología Aplicada. Estas mejoras en la gestión de recursos humanos darán a la empresa mejor clima laboral y mayor competitividad.
3. En todo momento, se debe buscar el compromiso activo y el acuerdo de la dirección de la empresa y de toda la parte social presente en ella, en la realización de la evaluación de riesgos y en las actuaciones que de ella emanen.
4. Se hace notar que la evaluación de riesgos psicosociales está integrada en la evaluación de riesgos inicial. Y las actuaciones estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores.
5. Es importante que la organización, deba sensibilizar al personal para la toma de conciencia y explicarles que las evaluaciones realizadas son para la mejora del clima laboral de la organización.



6. Los analistas deben informar y sensibilizar sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, evitando y clarificando la tendencia errónea de evaluar, únicamente, las consecuencias negativas ligadas a ellos.

## Referencias Bibliográficas

1. BOE 10.11.1995. "Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995". Madrid, España.
2. Cortés Díaz, José (2012). "Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene en el Trabajo". Madrid, España: Editorial Tébar, S.L.
3. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). "Metodología de la Investigación". México: Editorial Mc Graw-Hill.
4. Decreto Supremo 055-2010-EM, Lima, Perú.
5. Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión (1984). Ginebra.
6. INSHT (1992). NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. España.
7. INSHT (1993). NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. España.
8. INSHT (1996). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. España
9. INSHT (2002). NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. España.
10. INSHT (2004). NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. España.
11. INSHT (2012). NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. España.
12. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783, Lima, Perú.
13. Mansilla, F. (2000). Riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. España: INSHT.
14. Reglamento de La Ley 29783, DS-005-2012-TR, Lima. Perú.
15. En Leka, S. y Cox, T. (2009). The European Framework for Psychosocial Risk Management. <http://prima-ef.org/prima-ef-book.html>
16. S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT

[http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido)

17. Nogareda, C. (coord.) 2006 Psicosociología del trabajo. Madrid, INSHT.

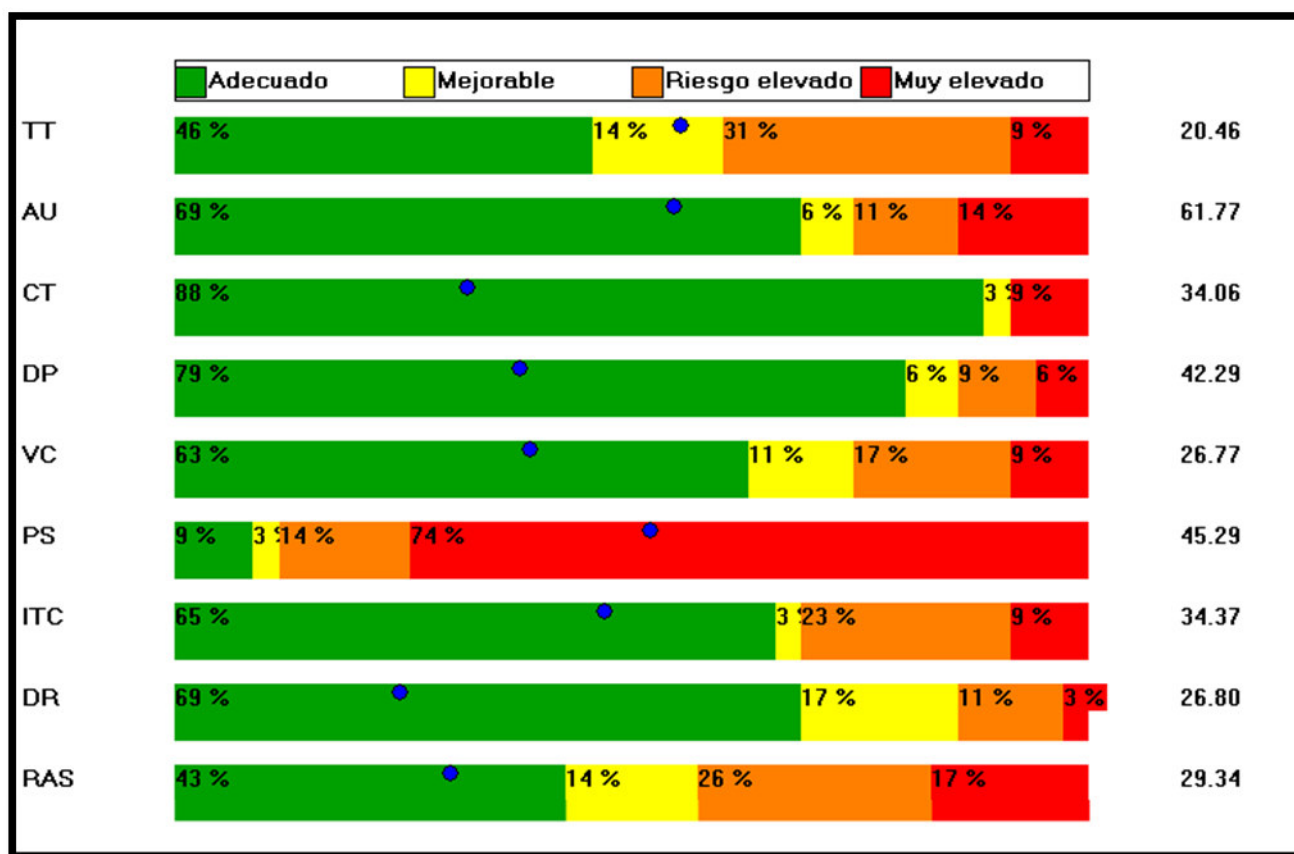
# ANEXO

## ANALISIS DE ENCUESTAS

Archivo: C:\Users\Administrador\Desktop\web\Aplicación\Cliente\TESIS.txt

**Seleccionados 35 cuestionarios**

Colectivo:



### PERFILES:

#### Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	20.46	7.67	22.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
16	5	11	3

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

#### Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	91 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	8 %

#### Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	2 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	65 %

#### Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	8 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	65 %

#### Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	20 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	14 %

## Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	61.77	22.80	63.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
24	2	4	5

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

### - Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

#### - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	11 %
a veces	65 %
nunca o casi nunca	11 %

#### - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	8 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	45 %

#### - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	2 %
a veces	60 %
nunca o casi nunca	31 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	5 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	5 %

**- Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	8 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	42 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	5 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	45 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	8 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	42 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	14 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	17 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	17 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	34 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	51 %
a menudo	14 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	22 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	11 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	51 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	17 %
No trabajo a turnos	65 %

## Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	34.06	16.18	34.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
31	1	0	3

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es



elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

#### **- Presiones de tiempos.**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

##### **- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)**

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	11 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	2 %

##### **- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)**

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	11 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	11 %

##### **- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)**

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	25 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	5 %

#### **- Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo

momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	14 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	25 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	48 %
alta	42 %
media	2 %
baja	2 %
muy baja	2 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	14 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	48 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	11 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	45 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	2 %
a veces	51 %
nunca o casi nunca	37 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	5 %
a veces	51 %
nunca o casi nunca	31 %

### - Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

#### - Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	2 %
elevada	14 %
adecuada	80 %
escasa	2 %
muy escasa	0 %

#### - Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	0 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	45 %

#### - Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	0 %
a veces	57 %
nunca o casi nunca	37 %

#### - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	2 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	48 %

## **Demandas psicológicas**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	42.29	20.86	36.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
28	2	3	2

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	28 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	22 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	8 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	8 %
a veces	54 %
nunca o casi nunca	8 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	22 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	5 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	22 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	5 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	2 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	68 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	0 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	34 %
No tengo, no trato	17 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	2 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	42 %
No tengo, no trato	17 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	5 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	48 %
No tengo, no trato	5 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	0 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no trato	42 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	2 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	68 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	5 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	68 %

## Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	26.77	13.13	24.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
22	4	6	3

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

### - Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	14 %
a veces	48 %
bastante	25 %
mucho	11 %

### - Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	77 %
bastante	14 %
poco	5 %
nada	2 %

### - Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	5 %
es importante	48 %
es muy importante	22 %
no lo sé	22 %

### - Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	17 %

a veces	42 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	2 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	17 %
a veces	57 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	5 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no trato	45 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	8 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	8 %

## Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	45.29	14.12	46.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	1	5	26

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes



aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	11 %
Se me consulta	8 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	42 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	5 %
Se me consulta	22 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	34 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	34 %
Ninguna participación	48 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	25 %
Ninguna participación	60 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	5 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	62 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	17 %
Ninguna participación	68 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	11 %
Se me consulta	8 %
Sólo recibo información	25 %
Ninguna participación	54 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	2 %
insuficiente	14 %
adecuada	74 %
excesiva	8 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	5 %
insuficiente	8 %
adecuada	80 %
excesiva	5 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	5 %
insuficiente	5 %
adecuada	74 %
excesiva	14 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	5 %
insuficiente	5 %

adecuada	68 %
excesiva	20 %

## Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	34.37	20.90	32.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
23	1	8	3

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

### - Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	34 %
insuficiente	8 %
es adecuada	57 %

### - Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	37 %
insuficiente	14 %
es adecuada	48 %

### - Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	37 %
insuficiente	22 %
es adecuada	40 %

### - Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	37 %
insuficiente	20 %
es adecuada	42 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	37 %
regular	25 %
insuficientemente	5 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	31 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	22 %
suficiente	40 %
insuficiente en algunos casos	34 %
totalmente insuficiente	2 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	25 %
suficiente	31 %
insuficiente en algunos casos	34 %
totalmente insuficiente	8 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
satisfecho	42 %
insatisfecho	51 %
muy insatisfecho	5 %

## Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	26.80	17.69	26.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
24	6	4	1

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo

esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	25 %
Clara	48 %
poco clara	20 %
nada clara	5 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	25 %
Clara	37 %
poco clara	34 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	31 %
Clara	54 %
poco clara	14 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	48 %
Clara	37 %
poco clara	8 %
nada clara	5 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	40 %
Clara	45 %
poco clara	8 %
nada clara	5 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	40 %
clara	40 %
poco clara	17 %
nada clara	2 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	0 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	62 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	0 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	65 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	0 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	65 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	0 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	60 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	0 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	65 %

## Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	29.34	14.76	30.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
15	5	9	6

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	11 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	17 %
No tengo, no hay otras personas	11 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	22 %
a veces	54 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no hay otras personas	5 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	2 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	25 %
No tengo, no hay otras personas	17 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	5 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	31 %
No tengo, no hay otras personas	22 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	51 %
regulares	42 %
malas	5 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	60 %
con frecuencia	11 %
constantemente	0 %
no existen	28 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	8 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	91 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	31 %
con frecuencia	5 %
constantemente	5 %
no existen	57 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	5 %
con frecuencia	0 %
constantemente	2 %
no existen	91 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	8 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	20 %
tiene establecido un procedimiento formal de	14 %



actuación	
no lo sé	57 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	0 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	80 %